

# Management Insight

## Jurnal Ilmiah Manajemen

**Azizan Paula**  
**Paulus Suluk Kananlua**

Perbedaan *Abnormal Return* dan *Trading Volume Activies*  
Saham Sebelum dan Sesudah *Reverse Split*

**Supardi**

Pengaruh Program Pemasaran dan Anggaran Biaya Pemasaran  
Terhadap Kinerja Pemasaran Pada BUMNIS

**Helvonny Mahrina**

Variabel-Variabel yang Mempengaruhi *Deviden Payout Ratio*  
Pada Industri Perbankan di Bursa Efek Indonesia

**Lizar Alfansi**  
**Ferry Tema Atmaja**  
**Seprianti Eka Putri**  
**Rina Suthia Hayu**

Kualitas Pelayanan Program Magister Manajemen Fakultas  
Ekonomi Universitas Bengkulu

**Chairil Afandy**

Pengaruh Karakter Fisik dan Lokasi Terhadap Nilai Properti  
Residensial (Studi Kasus di Kota Bengkulu)

**Iskandar Zulkarnain**

Akurasi Peramalan Harga Saham dengan Model ARIMA dan  
Kombinasi *Main Chart + Ichimoku Chart*

**Apdan Jayadi**  
**Syamsul Bachri**

Aplikasi *Six Sigma* dalam Evaluasi Kualitas Pelayanan Jasa: Studi  
Empiris pada PT Bank Negara Indonesia Cabang Bengkulu

**Rahmad Rhidho**  
**Sri Adji Prabawa**

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi *Price Earning Ratio* Saham  
Perusahaan Manufaktur

**Syaiful Anwar AB**

Studi Kualitatif Tentang Perubahan Penyajian (*Display Change*)  
Pada Restoran di Kota Bengkulu

**Ari Bermin**  
**Seprianti Eka Putri**

Kajian Perilaku Konsumen Green Product Ditinjau dari  
Moderating Variable Green Brand Equity

**Febzy Fiona**  
**Trisna Murni**

Analisis Kualitas Jasa Lembaga Pendidikan Talenta Bengkulu  
dengan Pendekatan QFD

**Anggri Puspita Sari**

Pola Perilaku Perpindahan Mata Pencarian Pada Komunitas  
Nelayan Kawasan Pesisir Kota Bengkulu

**Suwarni**

Kualitas Sumber Daya Manusia Pada Biro Administrasi Umum  
(B.A.U) Universitas Dehasen Bengkulu

**Jurusan Manajemen**

**Fakultas Ekonomi**  
**Universitas Bengkulu**



# Management Insight

Jurnal Ilmiah Manajemen

ISSN 1978-3884



Penanggung-jawab : Dr. Ridwan Nurazi, SE., M.Sc., Ak.

Ketua Dewan Editor : Dr. Fahrudin JS Pareke, SE., M.Si.

Dewan Editor : 1. Dr. Drs. Syaiful Anwar AB., SU.  
2. Dr. Kamaludin, SE., MM.  
3. Dr. Efed Darti Hadi, SE., MBA.  
4. Dr. Drs. Darmansyah, MM.

#### Dewan Pakar:

- |   |  |
|---|--|
| 1. Prof. Lizar Alfansi, SE., MBA., Ph.D.      | Universitas Bengkulu                   |
| 2. Prof. Dr. H. Suryana Sumantri, S.Psi., MT. | Universitas Padjadjaran Bandung        |
| 3. Prof. Dr. H. Moeljadi, SE., M.Si., M.Sc.   | Universitas Brawijaya Malang           |
| 4. Asmai Ishak, M.Bus., Ph.D.                 | Universitas Islam Indonesia Yogyakarta |
| 5. Yunizar, SE., M.Sc., Ph.D.                 | Universitas Padjadjaran Bandung        |
| 6. Jaka Sriyana, SE., M.Si., Ph.D.            | Universitas Islam Indonesia Yogyakarta |
| 7. Slamet Widodo, SE., MS., Ph.D.             | Universitas Bengkulu                   |
| 8. Dr. Suherman, SE., M.Si.                   | Universitas Negeri Jakarta             |
| 9. Dr. Suharnomo, SE., M.Si.                  | Universitas Diponegoro Semarang        |
| 10. Dr. Ansir, SE., M.Si.                     | Universitas Haluuleo Kendari           |

Sekretaris Administrasi : Rina Suthia Hayu, SE., MM.

Staf Administrasi : 1. Sefrianti Eka Putri, SE., M.Si.  
2. Anggri Puspita Sari, SE., M.Si.

#### Alamat Redaksi:

Jurusan Manajemen  
Fakultas Ekonomi Universitas Bengkulu  
Jl. WR. Supratman, Kota Bengkulu  
Telpon 0736-21170

# Management Insight

## Jurnal Ilmiah Manajemen

ISSN 1978-3884



Volume 7, Nomor 1, April 2012

Perbedaan <i>Abnormal Return</i> dan <i>Trading Volume Activies</i> Saham Sebelum dan Sesudah <i>Reverse Split</i>	1 – 11
<i>Azizan Paula &amp; Paulus Suluk Kananlua</i>	
Pengaruh Program Pemasaran dan Anggaran Biaya Pemasaran Terhadap Kinerja Pemasaran Pada BUMNIS	12 – 22
<i>Supardi</i>	
Variabel-Variabel yang Mempengaruhi <i>Deviden Payout Ratio</i> Pada Industri Perbankan di Bursa Efek Indonesia	23 – 31
<i>Helvonny Mahrina</i>	
Kualitas Pelayanan Program Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bengkulu	32 – 45
<i>Lizar Alfansi, Ferry Tema Atmaja, Seprianti Eka Putri, &amp; Rina Suthia Hayu</i>	
Pengaruh Karakter Fisik dan Lokasi Terhadap Nilai Properti Residensial (Studi Kasus di Kota Bengkulu)	46 – 58
<i>Chairil Afandy</i>	
Akurasi Peramalan Harga Saham dengan Model ARIMA dan Kombinasi Main Chart + <i>Ichimoku Chart</i>	59 – 70
<i>Iskandar Zulkarnain</i>	
Aplikasi <i>Six Sigma</i> dalam Evaluasi Kualitas Pelayanan Jasa: Studi Empiris pada PT Bank Negara Indonesia Cabang Bengkulu	71 – 84
<i>Apdan Jayadi &amp; Syamsul Bachri</i>	
Faktor-Faktor yang Mempengaruhi <i>Price Earning Ratio</i> Saham Perusahaan Manufaktur	85 – 97
<i>Rahmad Rhidho &amp; Sri Adji Prabawa</i>	
Studi Kualitatif Tentang Perubahan Penyajian ( <i>Display Change</i> ) Pada Restoran di Kota Bengkulu	98 – 108
<i>Syaiful Anwar AB.</i>	

Kajian Perilaku Konsumen *Green Product* Ditinjau dari *Moderating Variable*  
*Green Brand Equity*

*Ari Bermin & Seprianti Eka Putri*

Analisis Kualitas Jasa Lembaga Pendidikan Talenta Bengkulu dengan  
Pendekatan QFD

*Febzy Fiona & Trisna Murni*

Pola Perilaku Perpindahan Mata Pencarian Pada Komunitas Nelayan  
Kawasan Pesisir Kota Bengkulu

*Anggri Puspita Sari*

Kualitas Sumber Daya Manusia Pada Biro Administrasi Umum (B.A.U)  
Universitas Dehasen Bengkulu

*Suwarni*



# ANALISIS KUALITAS JASA LEMBAGA PENDIDIKAN TALENTA BENGKULU DENGAN PENDEKATAN QFD

Febzi Fiona & Trisna Murni

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bengkulu

**ABSTRACT.** The Purpose of this study is to analyze the service quality at educational institutions Talenta Bengkulu to customers who reviewed based on the application of quality function deployment (QFD). The questionnaire was aimed at customers educational institutions Talenta Bengkulu and educational institutions ONMA Bengkulu. Data analysis method used is a method of quality function deployment (QFD). Dimensions of quality of services used is tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy. Respondents in this research are as many as 60 customers. The sampling technique used in this research was Purposive Random Sampling technique. After processing the data. The results obtained from this study showed that the overall quality of the Talenta Education Institute has been good except for the dimensions of tangibles and empathy that was considered sufficient by learners. Of the QFD (Quality Function Deployment) 3 obtained the order of priority that should be noted that the Talenta Education Institute Talenta give good service, friendly, fast and complete seating of students, Talenta using LCD, computer, and type of air conditioning to support teaching and learning process, Talenta provide information boards. Based on the above, it is recommended that Talenta maintain and improve the services quality at to learners, especially the dimensions of tangibles and empathy are still considered less.

**Key Words:** Tangibles; Reliability Responsiveness; Assurance; Empathy; QFD

## PENDAHULUAN

Hasil sebuah perusahaan tidak hanya ditentukan oleh peningkatan kualitas produk kepada pelanggan, tetapi juga ditentukan oleh ketepatan dalam menentukan pasar sasaran yang akan dituju. Segmentasi didasarkan pada pemahaman pelanggan berbeda-beda dalam pemilihan sebuah Lembaga Bimbingan Belajar ([www.saviking.wordpress.com](http://www.saviking.wordpress.com)). Lembaga Bimbingan Belajar Talenta merupakan satu insitusi pendidikan yang ada. Dalam hal ini, penelitian ini akan membahas untuk mengetahui tingkat keinginan konsumen (dalam hal ini adalah siswa dalam rangka untuk peningkatan mutu pelayanan serta kinerja Lembaga Bimbingan Belajar (LBB) tersebut khususnya untuk LBB Talenta Bengkulu. Proses belajar mengajar merupakan interaksi antara pemberi jasa (instruktur) penerima jasa (peserta didik). Sebelum mengikuti Bimbingan Belajar, peserta sebagai penerima jasa mempunyai harapan-harapan yang ingin diperoleh setelah selesai Bimbingan Belajar tersebut. Harapan siswa timbul saat memutuskan



untuk memilih tempat Bimbingan Belajar. Harapan tersebut juga timbul karena mereka telah mendapatkan berbagai informasi dari siswa lain serta pengalamannya dalam mengambil tempat Bimbingan Belajar sebelumnya. Lembaga Pendidikan mempunyai peranan yang sangat penting di luar jam sekolah, untuk menambah ilmu. Pendidikan yang didapat dari Lembaga Pendidikan ini menambah wawasan dan mendapat ilmu yang tidak didapat di sekolah, agar lebih mudah dipahami.

Salah satu cara yang dapat dilakukan dalam meningkatkan kualitas layanannya adalah melalui konsep pembagian fungsi mutu (QFD-*Quality Function Deployment*). Konsep ini menekankan pada prioritas kebutuhan pelanggan, dengan kata lain apa yang dibutuhkan pelanggan akan menjadi sesuatu yang dihasilkan perusahaan.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini bersifat survey lapangan yaitu melakukan penelitian langsung ke lapangan serta melakukan penyebaran kuisioner kepada pengguna jasa Lembaga Pendidikan Talenta Bengkulu serta sebagian konsumen yang menggunakan jasa, dalam hal ini perusahaan pembandingnya yaitu Lembaga Pendidikan ONMA Lingkar Barat Bengkulu.

Sumber data yang dapat digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari peserta didik Lembaga Pendidikan Talenta Bengkulu yang berstatus siswa SMU kelas 3 semester II, karena sudah memiliki wawasan dan cukup dewasa dalam mengambil suatu keputusan. Selain itu pimpinan lembaga pendidikan juga dilibatkan dalam objek penelitian ini, serta siswa SMU kelas 3 semester II Lembaga Pendidikan ONMA Lingkar Barat Bengkulu sebagai pembanding.

### *Metode Pengambilan Sampel*

Data dikumpulkan dengan cara mengambil sampel secara *Purposive Random Sampling* yaitu peserta didik kelas 3 SMU semester II yang diambil secara acak, alasan memilih responden siswa kelas 3 SMU, adalah mereka telah memiliki pola pikir yang cukup dewasa dalam menentukan lembaga pendidikan yang mereka ambil, kuisioner dibagikan kepada peserta didik Lembaga Pendidikan selama 1 minggu, jumlah responden sebanyak 60 orang sampel yang berasal dari peserta didik Lembaga Pendidikan Talenta Bengkulu dan 60 orang berasal dari sampel pembanding yaitu Lembaga Pendidikan ONMA Lingkar Barat Bengkulu.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### **Gambaran Umum Lembaga Pendidikan Talenta Bengkulu**

Lembaga Pendidikan Talenta didirikan oleh Mutiasa Ginting, nama Talenta diambil dari bahasa Yunani yang artinya bakat, karunia dari Tuhan. Lembaga Pendidikan Talenta Bengkulu didirikan pada tanggal 1 Agustus 1998 dan mengalami renovasi bangunan dua tahun sekali, yang rata-rata memperbaiki atap, pelafon dan ruangan belajar. Lembaga Pendidikan Talenta bertempat di Jalan mangga, nomor 241. Pada awalnya didirikan Lembaga Pendidikan Talenta hanya memiliki 3 ruangan dengan jumlah peserta didik 15 orang dan 3 orang guru, karena banyak peserta didik yang berhasil dan puas akan pelayanan yang diberikan Lembaga Pendidikan Talenta peserta didik bertambah, hingga menjadi 50 kelompok peserta didik dengan instruktur 33 orang dan memiliki 7 ruangan. Talenta mendirikan cabangnya pada tanggal 1 Januari



1985 yang beralamat di Jalan sadang raya, no 03 dengan 5 ruangan dan 35 kelompok peserta didik.

### Analisis Data

Dalam tahap ini, penelitian dilakukan dengan mengumpulkan seluruh data dan kemudian data diolah. Dari hasil olahan data tersebut, memudahkan untuk menyusun rumah kualitas. Dan setelah penyusunan rumah kualitas (*house of quality*) hasil akhir dari penelitian ini dapat dianalisis.

**Tabel 1**  
**Derajat Kepentingan Atribut Jasa, Kinerja Atribut Jasa Lembaga Pendidikan Talenta Bengkulu Dan Persentase Tingkat Kinerja**

Indikator	Derajat Kepentingan	Simbol	Kinerja Atribut Jasa	Simbol	Persentase Tingkat Kinerja
1. Talenta dilengkapi dengan peralatan modern,	4.37	SP	2.53	K	57.8%
2. Fasilitas tempat parkir memadai	3.76	P	3.23	C	85.9%
3. Pegawai/instruktur Talenta berpenampilan rapi	4.10	P	3.33	C	81.2%
4. Talenta menyediakan papan informasi untuk mempermudah peserta didiknya, ...	4.17	P	3.67	B	88,0%
<b>Rata-rata tangibles</b>	<b>4.10</b>	<b>P</b>	<b>3.19</b>	<b>C</b>	<b>78.2%</b>
5. didiknya Talenta melaksanakan sebagian aktivitas layanan pada peserta didik sesuai dengan jadwal yang ditetapkan,	4.03	P	3.53	B	87.5%
6. Talenta memberikan perhatian yang sungguh-sungguh terhadap peserta didik yang mengalami kesulitan atau masalah dalam belajarnya	4.16	P	3.60	B	86.5%
7. Talenta memberikan layanan dengan baik dan sesuai dengan komitmen Talenta, ...	4.37	SP	4.33	SB	99.0%
8. Talenta selalu tepat waktu dalam memberikan bimbingannya.	4.03	SP	3.47	B	86.1%
9. Instruktur/tentor Talenta menyampaikan materi dengan baik dan mudah dimengeti oleh peserta	4.53	SP	3.50	B	77.2%
<b>Rata-rata reability</b>	<b>4.22</b>	<b>SP</b>	<b>3.68</b>	<b>B</b>	<b>87.2%</b>



Tabel 1 (Lanjutan)

<i>Responsiveness</i>	10. Talenta memberikan informasi dengan jelas dan terperinci tentang jasa yang akan diberikan serta jasa tambahan lainnya, saat peserta didik menanyakan apa yang mereka terima dari bimbingan belajar	4.37	SP	3.67	B	83.9%
				3.37		
		4.51	SP	3.53	C	74.7%
	11. Dibutuhkan pelayanan kepada peserta didik dengan cepat dan tepat,...	4.66	SP	3.10	B	75.7%
						69.6%
	12. Jajaran staf/instruktur Talenta selalu bersedia membantu kesulitan yang dihadapi oleh peserta didik	4.45	SP		C	
	13. Jajaran staf/instruktur Talenta meluangkan waktu untuk menanggapi permintaan peserta didik dan tidak menunjukkan kesan sibuk dalam pelayanan.					
<b>Rata-rata responsive</b>		<b>4.49</b>	<b>SP</b>	<b>3.41</b>	<b>B</b>	<b>75.9%</b>
<i>Assurance</i>	14. Jajaran instruktur/tentor Talenta memiliki keahlian/skill mengajar dalam bidang jasa bimbingan belajar	4.27	SP	3.66	B	85.7%
		3.80		3.10		
	15. Jajaran staf/instruktur Talenta dapat menumbuhkan perasaan aman kepada peserta didik selama melakukan proses belajar mengajar di bimbingan belajar,...	4.07	P	3.87	C	81.5%
	16. Jajaran staf/instruktur Talenta selalu sabar dalam memberikan layanan kepada peserta didik.	4.10	P	3.33	B	95.0%
					C	81.2%
	17. Talenta memberikan dukungan kepada peserta didik,...					
<b>Rata-rata assurance</b>		<b>4.06</b>	<b>P</b>	<b>3.49</b>	<b>B</b>	<b>85.8%</b>



Tabel 1 (Lanjutan)

18. Talenta memberikan perhatian secara individu kepada para peserta didik,...	4.73	SP	2.60	K	54.9%
19. Jajaran staf/instruktur Talenta memeberikan perhatian secara individu kepada peserta didik,...	4.33	SP	3.57	B	82.4%
20. Jajaran staf/instruktur Talenta memahami kebutuhan dan harapan peserta didik,...	4.67	SP	3.57	B	76.4%
21. Jam kerja Talenta sesuai dengan kesibukan atau jam kerja peserta didik	3.80	P	3.37	C	88.6%
Rata-rata <i>emphaty</i>	4.38	SP	3.27	C	75.5%
Total rata-rata	4.25	SP	3.41	B	80.5%

Sumber: Data Diolah 2012

Dari Tabel di atas terlihat bahwa pada dimensi bukti fisik (*Tangibles*) terpenuhi 78.2% dari harapan yang diinginkan peserta didik. Pada dimensi *Reability* terpenuhi 87.2% dari harapan yang diinginkan peserta didik. Pada dimensi daya tanggap (*responsive*) terpenuhi 75.5% dari harapan yang diinginkan peserta didik. Pada dimensi jaminan (*assurance*) terpenuhi 85.8% dari harapan yang diinginkan peserta didik. Pada dimensi empati (*Emphaty*) terpenuhi 75.5% dari harapan yang diinginkan peserta didik.

Atribut dengan persentasi tertinggi adalah atribut ke-7 dengan nilai 99.0%, nilai derajat kepentingan 4.37 dengan nilai kinerja 4.33

Atribut dengan persentasi terendah adalah atribut ke-1 dengan nilai 57.8% nilai derajat kepentingan 4.37 diikuti nilai kinerja 2.53. Hal ini menjadi perhatian untuk lebih meningkatkan kinerja Lembaga Pendidikan Talenta dalam memenuhi harapan peserta.

Tabel 2  
Kinerja Atribut Jasa Lembaga Pendidikan Talenta Bengkulu dan Lembaga Pendidikan ONMA Bengkulu Dari Sudut Pandang Peserta Didik

Indikator	Lembaga Pendidikan Talenta	Lembaga Pendidikan ONMA
1. Fasilitas dilengkapi dengan peralatan yang modern, ...	2.53	3.56
2. Fasilitas tempat parkir memadai	3.23	2.93
3. Pegawai/instruktur berpenampilan rapi	3.33	2.80
4. Menyediakan papan informasi untuk mempermudah peserta didiknya...	3.67	2.73
Rata-rata <i>tangibles</i>	3.19	3.00



Tabel 2 (Lanjutan)

<i>Reability</i>	5. Melaksanakan sebagian aktivitas layanan pada peserta didik sesuai dengan jadwal yang ditetapkan,	<u>3.53</u> <u>3.60</u>	3.41 3.42
	6. Memberikan perhatian yang sungguh-sungguh terhadap peserta didik yang mengalami kesulitan atau masalah dalam belajarnya	<u>4.33</u> <u>3.47</u> <u>3.50</u>	3.44 3.41 3.45
	7. Memberikan layanan dengan baik dan sesuai dengan komitmen Lembaga Pendidikan, ...		
	8. Selalu tepat waktu dalam memberikan bimbingannya.		
	9. Instruktur/tentor menyampaikan materi dengan baik dan mudah dimengeti oleh peserta		
<b>Rata- rata .reability</b>		3.68	3.42
<i>Responsive</i>	10. Memberikan informasi dengan jelas dan terperinci tentang jasa yang akan diberikan serta jasa tambahan lainnya, saat peserta didik menanyakan apa yang mereka terima dari bimbingan belajar	<u>3.67</u> <u>3.37</u> <u>3.53</u> <u>3.10</u>	3.44 2.80 3.43 2.83
	11. Dibutuhkan pelayanan kepada peserta didik dengan cepat dan tepat,...		
	12. Jajaran staf/instruktur selalu bersedia membantu kesulitan yang dihadapi oleh peserta didik		
	13. Jajaran staf/instruktur meluangkan waktu untuk menanggapi permintaan peserta didik dan tidak menunjukkan kesan sibuk dalam pelayanan.		
<b>Rata- rata responsive</b>		3.41	3.12
<i>Assurance</i>	14. Jajaran instruktur/tentor memiliki keahlian/skill mengajar dalam bidang jasa bimbingan belajar	<u>3.66</u> <u>3.10</u>	3.53 2.77
	15. Jajaran staf/instruktur dapat menumbuhkan perasaan aman kepada peserta didik selama melakukan proses belajar mengajar di bimbingan belajar,...	<u>3.87</u> 3.33	3.77 <u>3.83</u>
	16. Jajaran staf/instruktur selalu sabar dalam memberikan layanan kepada peserta didik.		
	17. Memberikan dukungan kepada peserta didik,...		
<b>Rata- rata assurance</b>		3.49	3.47
<i>Emphaty</i>	18. Memberikan perhatian secara individu kepada para peserta didik,...	<u>2.60</u> <u>3.57</u> <u>3.57</u> <u>3.37</u>	<u>3.16</u> 3.57 3.41 3.00
	19. Jajaran staf/instruktur memeberikan perhatian secara individu kepada peserta didik,...		
	20. Jajaran staf/instruktur memahami kebutuhan dan harapan peserta didik,...		
	21. Jam kerja sesuai dengan kesibukan atau jam kerja peserta didik		
<b>Rata- rata emphaty</b>		3.27	3.28
<b>Total Rata-Rata</b>		<b>3.40</b>	<b>3.25</b>

Sumber : Data Yang Diolah 2012

Dari Tabel 2, dapat diketahui kondisi ini kelihatannya cukup baik bagi Lembaga Pendidikan Talenta karena dari 21 atribut jasa ternyata pihak Lembaga Pendidikan Talenta mempunyai 18 atribut jasa yang lebih unggul.



Dengan nilai total 3.40 dibandingkan dengan Lembaga pendidikan ONMA 3.25, hanya 3 atribut dari pihak Lembaga Pendidikan Talenta yang lebih rendah nilainya dari masing-masing.

**Tabel 3**  
**Menentukan Prioritas Penjelasan Teknis Dari Perhitungan Pengaruh Antara Masing-masing Atribut Jasa Dengan Masing-masing Penjelasan Teknis**

Jenis pelayanan		Bobot	Kode	Urutan Prioritas
1	Talenta memberikan pelayanan yang baik, ramah, cepat dan melengkapi tempat duduk peserta didik.	14	KM	I
2	Talenta menggunakan 3 LCD, 2 komputer, 3 laptop, 2 tipe dan 12 pendingin ruangan untuk menunjang proses belajar mengajar	12	KA	II
3	Talenta menyediakan papan informasi	12	KF	II
4	Instruktur Lembaga Pendidikan Talenta merespon dengan cepat	10	KH	III
5	Instruktur meluangkan waktu untuk menanggapi permintaan peserta didik	9	KI	IV
6	Instruktur disiplin dalam menjalankan tugas.	7	KG	V
7	Instruktur memperhatikan secara individual paket program belajar yang diikuti peserta didik di sekolah.	7	KO	V
8	Instruktur melayani dengan sabar	6	KJ	VI
9	Jenjang pendidikan instruktur minimal S1 dan mengajar sesuai dengan bidangnya	6	KL	VI
10	Talenta memulai jam kerja pukul 15.00-20.00 WIB	6	KN	VI
11	Instruktur menjelaskan materi sampai peserta didik merasa jelas	5	KE	VII
12	Talenta menyediakan papan informasi	4	KB	VIII
13	Instruktur berpakaian rapi	3	KC	IX
14	Tempat parkir yang memadai	3	KD	IX
15	Memberikan potongan 10% pembayaran uang les pada peserta yang berprestasi	3	KK	IX

Data Diolah 2011

Jadi dilihat dari Tabel 3 di atas, maka dari 15 parameter teknik yang ada pengaruh yang paling tinggi dengan atribut jasa adalah Talenta memberikan pelayanan yang baik, ramah, cepat dan melengkapi tempat duduk peserta didik dengan atribut dan kode KM. dan seterusnya.



## PEMBAHASAN

Dari hasil wawancara dengan pimpinan Lembaga Pendidikan Talenta maka didapat 15 parameter teknik yang dirasa cukup penting dan mempengaruhi kinerja Lembaga Pendidikan Talenta dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada peserta didik.

Dari ke 15 parameter teknik yang telah digunakan dan diurutkan bobotnya maka dicari penyelesaian dari atribut-atribut tersebut agar dapat memperbaiki kinerja Lembaga Pendidikan Talenta Bengkulu kedepannya antara lain :

1. Talenta memberikan pelayanan yang baik, ramah, cepat memecahkan permasalahan anak didik dan mendesain ruangan belajar dengan melengkapi tempat duduk.  
Dalam hal ini, tindakan yang sebaiknya dilakukan oleh Lembaga Pendidikan Talenta adalah bersedia melayani peserta didik dengan baik yang mampu memuaskan peserta didik.
2. Talenta menggunakan 3 LCD, 2 komputer, 3 laptop, 2 tipe dan 12 pendingin ruangan untuk menunjang proses belajar mengajar.  
Peserta didik akan merasa nyaman bila fasilitas yang diberikan Lembaga Pendidikan Talenta mencukupi.
3. Cara khusus instruktur dalam menyampaikan materi agar dapat dengan mudah dipahami dengan bermain *game*, menggunakan alat peraga dan contoh yang konkrit.  
Agar peserta didik merasa terpuaskan dan cepat mengerti dalam memahami materi baik
4. Instruktur meluangkan waktu untuk menanggapi permintaan peserta didik  
Untuk hal ini peran instruktur sangat penting, karena instruktur tersebut harus lebih mempererat komunikasi dengan peserta dan membuat peserta didik merasa dekat dan nyaman.

Serta dari data yang diolah, hasil mutu pelayanan yang diberikan oleh pihak Lembaga Pendidikan Talenta Bengkulu dengan total 3.40 masih lebih unggul dibandingkan Lembaga Pendidikan ONMA Bengkulu yang bernilai 2.93. Dengan jumlah nilai yang lebih unggul dari pesaingnya, pihak Lembaga Pendidikan Talenta harus memperbaiki kinerjanya karena Lembaga Pendidikan ONMA memiliki keunggulan atribut jasa ke-1 pada dimensi bukti fisik (*tangibles*), atribut jasa ke-17 pada dimensi jaminan (*assurance*), atribut jasa ke-18 pada dimensi empati (*emphaty*). Maka pekerjaan pihak manajemen Lembaga Pendidikan Talenta Bengkulu adalah menentukan strategi yang akan dijalankan, hal ini dimaksudkan untuk memperbaiki kinerja Lembaga Pendidikan Talenta dimasa yang akan datang, sehingga peserta didik akan merasa terpuaskan belajar di Lembaga Pendidikan Talenta Bengkulu.

## KESIMPULAN

Dari penelitian yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan, yaitu :

1. Kualitas pelayanan Lembaga Pendidikan Talenta Bengkulu secara keseluruhan telah baik namun pada dimensi bukti fisik (*tangibles*) dan empati (*emphaty*) masih dirasa cukup oleh peserta didik. Kinerja atribut jasa yang sangat baik dirasakan peserta didik yaitu pada atribut ke-7.
2. Persepsi peserta didik terhadap kinerja atribut Lembaga Pendidikan Talenta lebih baik dari pesaingnya yaitu Lembaga Pendidikan ONMA Bengkulu kecuali



dimensi bukti fisik (*tangibles*) pada atribut jasa ke-1 yaitu, dimensi jaminan (*assurance*) pada atribut ke-17, dan dimensi empati (*emphaty*) pada atribut ke-18

Hasil penelitian menunjukan bahwa proritas utama yang diperhatikan oleh Lembaga Pendidikan Talenta diantaranya adalah

- 1) Talenta memberikan pelayanan yang baik dalam memberikan pelayanan, selalu ramah kepada peserta didik, cepat dalam menanggapi permintaan peserta didik dan melengkapi tempat duduk peserta didik
- 2) Talenta menggunakan 3 LCD, 2 komputer, 3 laptop, 2 tipe dan 12 pendingin ruangan untuk menunjang proses belajar mengajar
- 3) Talenta menyediakan papan informasi.

### SARAN

Sebaiknya pihak Lembaga Pendidikan Talenta Bengkulu hendaknya meningkatkan pelayanannya dengan mengembangkan dan meningkatkan atribut-atribut yang dianggap sangat penting oleh peserta didik agar harapan peserta didik terpenuhi antara lain :

- 1) Talenta perlu menambah jumlah peralatan modern untuk menunjang belajar mengajar peserta didik, misalnya menambah jumlah laptop dan LCD.
  - 2) Talenta sebaiknya lebih memberikan perhatian secara individu kepada peserta didik seperti menyapa peserta didik, mendisain ruangan dan menanyakan program belajar mana yang diikuti disekolah agar peserta didik merasa terpuaskan dengan pelayanan yang diberikan dan merasa lebih diperhatikan.
  - 3) Jajaran staf atau instruktur Talenta perlu meluangkan waktu lebih banyak lagi untuk menanggapi permintaan peserta didik dan tidak menunjukkan kesan sibuk dalam pelayanannya supaya peserta didik merasa lebih nyaman dan lebih dekat dengan para instruktur.
- Pengembangan jasa perlu segera dilakukan agar kinerja atribut jasa lembaga pendidikan dapat ditingkatkan, pengembangan jasa ini dilakukan secara bertahap sesuai dengan prioritas parameter teknik

### DAFTAR PUSTAKA

- Amasyah, Feru 2011. Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Pada Kantor Pos Cabang Bengkulu Lingkar Timur (*Aplikasi Quality Function Deployment*)/Skripsi. Bengkulu.
- Dorothea Wahyu, 2002. *Manajemen Kualitas Pendekatan Sisi Kualitatif*. Ghalia Indonesia: Jakarta.
- Lou. 1995. *Quality Function Deployment : How to Make QFD Work for you*. Addison-Weskey Publishing Company : Singapore.
- Tiptono, 2004, *Strategi Pemasaran*, Edisi 2, Penerbit Andi, Yogyakarta
- [bidanshop.blogspot.com/2008/02/Metode Pengumpulan Data.html](http://bidanshop.blogspot.com/2008/02/Metode_Pengumpulan_Data.html), diakses pada tanggal 14 Oktober 2011



- [http://kangsaviking.wordpress.com/Kualitas pelayanan perusahaan](http://kangsaviking.wordpress.com/Kualitas_pelayanan_perusahaan), diakses pada tanggal 14 Oktober 2011
- <http://www.opppapers.com/essays/Parasuraman-5-Gap-Model/207853>, diakses pada tanggal 5 Oktober 2011
- <http://id.shvoong.com/business-management/technology-operations-management/2180652-definisi-atau-pengertian-quality-funct>, diakses pada tanggal 7 Oktober 2011
- <http://www.smakristencilacap.com/id/arti-pemasaran-dan-manajemen-pemasaran/dimensi-kualitas-jasa/>, diakses pada tanggal 5 Oktober 2011
- <http://www.untukku.com/artikel-untukku/pengertian-kualitas-untukku.html>, diakses pada tanggal 30 september 2011
- Kurniawan, Aulia 2010. *Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah provinsi Bengkulu (Aplikasi Quality Function Deployment)/Skripsi*. Bengkulu.
- Lovelock, Crithophet H. 1984. *Managing Services*, Prentice Hall, Englewood. Cliff.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta.
- Nasution, M. Nur. 2003. *Manajemen Mutu Terpadu (Terpadu (Total Quality Management)*. Ghalia Indonesia Jakarta
- Nasution, M. Nur. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Ghalia Indonesia Jakarta
- Render, Barry dan Heizer, Jay 2005. *Manajemen Operasi* Salemba Empat Jakarta
- Saladin, Djaslim dan Oesman, Yevismarti 1994. *Intisari Manajemen Pemasaran*. Media IPTEK Bandung.
- Sugiyono. (2005) *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: ALFABET.
- Supranto, (1997), *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Umar, Husen. 2002. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta; PT Raja Grafindo Persada.
- Yamit, Zulian. 2001. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Ekonisia. Yogyakarta
- Zeithaml, VA; Bitner, 2005. Conceptual Model Service Quality. *Journal of Marketing* Volume 49, Fall, pp. 12-20.